

Guide d'utilisation du portail Support

GLPI

ZE Telecom — Ouvrir, suivre et clôturer un ticket d'assistance Assistance ZE Telecom — support.zetelecom.fr

1. Accéder au portail support

Le portail support ZE Telecom centralise vos demandes d'assistance : panne, question, configuration ou information sur l'outil GLPI. Il permet de déclarer un incident, d'en suivre le traitement et d'échanger avec nos techniciens, depuis une seule interface accessible à tout moment.

L'accès se fait directement depuis votre navigateur internet, à l'adresse suivante :

support.zetelecom.fr

Authentification

Renseignez votre identifiant et votre mot de passe sur la page de connexion, vérifiez que « Source de connexion » indique « Base interne », puis cliquez sur « Se connecter ». Vous accédez à votre espace personnel, où seules vos demandes sont visibles.

[IMAGE : Page d'authentification du portail support ZE Telecom][01_authentification.jpg](#)

“ Vous ne disposez pas encore d'identifiants, ou votre mot de passe a expiré ?
Contactez votre référent ZE Telecom : un accès vous sera attribué rapidement.

2. Ouvrir un ticket

Accéder aux tickets

Une fois connecté, ouvrez le menu « Assistance » puis « Tickets ». Vous retrouvez ici l'ensemble de vos demandes, classées par statut : Nouveau, En cours, En attente, Résolu ou Clos, ce qui vous permet de visualiser en un coup d'œil où en est chacune d'elles.

Créer un nouveau ticket

Cliquez sur « + Créer un ticket » (menu Assistance ou page d'accueil) pour signaler un incident ou faire une demande. Le ticket est automatiquement rattaché à votre entité ZE Telecom, sans autre paramétrage.

[IMAGE : Écran de création d'un ticket : les informations à renseigner apparaissent sur la droite]
[02_creer_ticket.jpg](#)

Renseigner les champs obligatoires

Trois informations sont indispensables pour que votre demande puisse être orientée et traitée efficacement :

- **Catégorie** : le domaine concerné (ex. Support, Gestion de compte), pour orienter le ticket vers la bonne équipe
- **Titre** : court et parlant, ex. « Panne téléphonique bureau 3 » plutôt que « Problème »
- **Description** : contexte, date, actions déjà réalisées, message d'erreur exact — plus c'est précis, plus la prise en charge est rapide

[IMAGE : Les champs obligatoires apparaissent encadrés en rouge tant qu'ils ne sont pas renseignés]
[03_champs_obligatoires.jpg](#)

Vous pouvez joindre des fichiers dès la création du ticket (captures d'écran, documents utiles), 2 Mio maximum par fichier. Pour plusieurs documents, regroupez-les dans une archive.

Urgence, impact et priorité

Deux champs affinent le traitement : l'Urgence (votre appréciation) et l'Impact (la portée pour votre activité), tous deux réglés sur « Moyenne » par défaut, à ajuster si besoin (ex. arrêt total d'un

service). La priorité en découle automatiquement, de « Très basse » à « Majeure ».

[IMAGE : Les six niveaux de priorité, du plus faible au plus critique][04_niveaux_priorite.jpg](#)

Une fois le formulaire complété, cliquez sur « Soumettre la demande ». Votre ticket est enregistré immédiatement et un accusé de réception vous est envoyé par courriel.

3. Suivre ou modifier un ticket

Consulter l'historique et les notifications

Chaque ticket reste accessible depuis la liste « Tickets ». Vous recevez aussi un courriel à chaque étape (prise en charge, suivi, réponse) avec un résumé et un lien direct vers le ticket.

[IMAGE : Vue détaillée d'un ticket : historique complet des échanges et caractéristiques associées]
[05_vue_detaillee_ticket.jpg](#)

Ajouter un suivi

Pas besoin d'un nouveau ticket pour une précision ou une réponse au technicien : cliquez sur « Réponse » en bas de l'écran, rédigez votre message, puis « Ajouter ». Il s'intègre aussitôt à l'historique du ticket.

[IMAGE : Le bouton « Réponse » permet d'ajouter un suivi à tout moment][06_bouton_reponse.jpg](#)

“ Pour un même problème, privilégiez toujours le suivi d'un ticket existant plutôt que l'ouverture d'une nouvelle demande : vos équipes gardent ainsi une vision complète et cohérente de l'historique.

Ajouter un document

Un fichier complémentaire à transmettre après coup — nouvelle capture d'écran, document justificatif ? Cliquez sur la flèche située à côté du bouton « Réponse », puis sélectionnez « Ajouter un document ».

[IMAGE : Menu d'ajout de document, accessible depuis un ticket déjà ouvert]
[07_ajouter_document.jpg](#)

4. Clôturer un ticket

Lorsque le technicien a traité votre demande, le ticket passe au statut « Résolu » et vous recevez la solution proposée directement par courriel. Il vous revient alors de valider ou non cette solution.

[IMAGE : L'écran d'approbation vous permet de valider ou de refuser la solution proposée]
[08_approbation_solution.jpg](#)

Approuver la solution

Si la solution répond à votre demande, cliquez simplement sur « Approuver ». Le ticket passe alors au statut « Clos » : votre demande est définitivement traitée.

Refuser la solution

Si le problème persiste, cliquez sur « Refuser » et précisez pourquoi dans un commentaire (obligatoire), afin que le technicien reprenne le dossier dans de bonnes conditions. Le ticket repasse alors au statut « En cours ».

“ **Bon à savoir** : une fois le ticket au statut « Résolu », il n'est plus possible d'y ajouter un suivi directement. Seul le refus de la solution permet de rouvrir la demande.

5. Bonnes pratiques

Un ticket bien renseigné dès sa création circule plus vite entre vous et nos équipes techniques. Quatre réflexes simples permettent d'accélérer sensiblement le traitement de vos demandes :

- **Un titre précis** : plutôt qu'un intitulé vague comme « Problème » ou « Ça ne marche pas », un titre clair permet d'identifier immédiatement l'enjeu
- **Une description complète** : contexte, date d'apparition, actions déjà réalisées, message d'erreur exact si applicable
- **Des pièces jointes pertinentes** : captures d'écran ou documents utiles au diagnostic, dans la limite de 2 Mio par fichier

- **Un ticket, un problème** : ouvrez une demande distincte pour chaque sujet, même si plusieurs difficultés semblent liées entre elles — cela facilite le suivi de chacune

Votre référent ZE Telecom reste à votre disposition pour toute question sur l'utilisation du portail support.

Revision #2

Created 2026-08-06 12:49:32 UTC by Admin

Updated 2026-08-06 13:27:46 UTC by Admin